企業賠償責任とPL責任の
リスク管理をまるごとアドバイス！

こんなときどうする

製造物責任・企業賠償責任

＝その対策のすべて＝ Q&A

会社実務研究会 編集
B5判・加除式・全2巻
定価15,750円（本体15,000円）

担当者なら知っておきたい最新情報を満載！

回収費用は100億円!?

消費生活用製品安全法への対応は急務。
築き上げた企業価値を失墜しないために。

有価証券報告書の虚偽記載が発覚・・・

企業の信頼を失わないための『内部統制』を200以上の設問でサポート！

当社商品が発火して火事を起こした

総務担当はどう上司に報告しますか？

DAI-ICHI HOKI

企業賠償責任対策とPL対策は企業の発展と存続のカギ

段階的にフォローする構成

だから使いやすい！

設問 PL責任、企業賠償責任に対する予防から防衛までのあらゆる場面を具体的に想定しています。

▼

回答 わかりやすいイラストを交えながら簡潔にまとめています。

▼

解説 ［回答（A）］に至る経緯や詳細な内容が具体的に理解できるよう、根拠法令とともにやさしく記述しています。

▼

資料 必要に応じてすぐに使える契約書などの書式類やクレーム処理マニュアル等を収録しています。

編集・執筆者一覧

編集　会社実務研究会

■ 編集委員

幹事 土岐敦司（弁護士）
幹事 名越秀夫（弁護士・弁理士）
幹事 和智洋子（弁護士）
幹事 成田慎治（弁護士）

■ 執筆者

相澤　英生（㈱東京海上研究所　主任研究員）
浅野　健太郎（弁護士　法律事務所オーセンス）
石渡　真維（弁護士　ボラリス法律事務所）
岡　伸浩（弁護士）
神内　健次（弁護士）
木下　信行（弁護士）
小掘　光一（弁護士　清水総合法律事務所）
酒井　将（弁護士　法律事務所オーセンス）
品川　広志（弁護士）
島田　明子（弁護士　法律事務所オーセンス）
清水　琢麿（弁護士　法律特許事務所イオタ）
菅谷　貴子（弁護士　山田・尾﨑法律事務所）
高木　啓成（弁護士　法律事務所オーセンス）
竹内　辰介（弁護士）
竹内　亮平（弁護士　法律事務所オーセンス）
土岐　敦司（弁護士）
名越　秀夫（弁護士・弁理士）
成田　慎治（弁護士）
藤田　宏（弁護士　法律事務所オーセンス）
増田　陳彦（弁護士　中山・男澤法律事務所）
三村　まり子（弁護士）
元榮　太一郎（弁護士　法律事務所オーセンス）
和智　洋子（弁護士）

内容構成（抜粋）

〈第1巻〉

第1編　製造物責任法の解説

第1編では製造物責任の基本概念、判断に迷う「製造物」、「欠陥」、「責任を負うのは誰か」等の定義を実際のケースを交えて解説しています。

第1章　製造物責任法の基本解説
第2章　製造物
第3章　欠陥
第4章　責任主体
第5章　損害
第6章　因果関係
第7章　抗弁
第8章　民法との関係
第9章　時効および除斥期間

第2編　その他の企業賠償責任の解説

第2編では消費生活用製品安全法や、金融商品販売法等で賠償責任が問われる場合の対応方法について解説しています。

第1章　債務不履行責任
第2章　一般不法行為責任
●不法行為による損害賠償責任とは
第3章　その他企業活動に係わる損害賠償責任
（使用者責任等）
●スーパーマーケットに出店しているテナントの取引に対するスーパーの名板貸責任
（土地）
●土地の工作物の瑕疵による事故の責任は
（住宅販売）
●近隣住民とのトラブルを隠した不動産仲介業者の責任は
（請負契約）
●請負契約において注文者が責任を負う場合があるか
（公害）
●企業は公害に対してどのような責任を負うか
（独占禁止法）
●独占禁止法による損害賠償責任とは
（不正競争防止法・その他知的財産権）
●知的財産権の侵害による損害賠償責任とは
（個人情報保護法）
●個人情報保護法と企業の対応のポイント
（専門家責任）
●弁護士・医者など専門家の損害賠償責任は
（証券取引）
●虚偽の有価証券報告書を提出した場合に賠償責任を負うか
●インサイダー取引として処罰されるのはどのような場合か
（会社役員）
●会社役員はどのような場合に会社に対して賠償責任を負うか
●監査役の法的責任
（人事）
●労災事故についての会社の責任は
●パワーハラスメントに対して会社は責任を負うか
（消費者保護責任）
●特定商取引法における消費者保護
●消費者契約法上問題となる契約約款
（消費生活用製品安全法）
●消費生活用製品安全法の概要と改正のポイント
（その他）
●運送会社社員の起こした飲酒運転事故の責任は

〈第2巻〉

第3編　製造物責任と企業賠償責任の対策

第3編では契約の方法、社内体制の整備からリコール、訴訟対策等実務的な内容を解説しています。

第1章　製造物責任対策
Ⅰ 契約管理
●OEM契約を取り交わす場合に注意すべき点は
●輸入契約を取り交わす場合に注意すべき点は
●下請業者との契約を取り交わす場合に注意すべき点は
Ⅱ 設計管理
Ⅲ 品質管理
Ⅳ 警告表示
●警告表示の具体的表示方法は
Ⅴ 取扱説明書
●取扱説明書の作成上の注意点は
Ⅵ 宣伝・広告
●危険なコマーシャルは欠陥となるか
Ⅶ 社内教育
Ⅷ 文書管理
●民事訴訟法改正に対応した文書管理
Ⅸ 社内体制の整備
●製造物責任対策としてどのような社内体制の整備をすべきか
Ⅹ リコール
●リコールを行う場合に注意すべき点は
●リコールの実施方法は
Ⅺ クレーム対策
●クレーム対応において注意すべき点は
●不当なクレームにはどのように対応すべきか
Ⅻ 訴訟対策
●製造物責任訴訟を提起された場合に注意すべき点は
ⅩⅢ PL保険の活用

第2章　その他の企業賠償責任対策
Ⅰ 契約管理
●フランチャイズ契約における賠償責任対策は
●下請契約における責任の所在を明確化する方法は
Ⅱ 人事労務管理
●企業賠償責任対策として人事労務管理をどのように考えるべきか
Ⅲ 遵法プログラム
●コンプライアンス・プログラムとは何か
Ⅳ 株主代表訴訟対策
Ⅴ 保険活用

第3章　製造物責任に係る紛争解決
Ⅰ 裁判所
●製造物責任に関する裁判はどのように進行するか
Ⅱ 裁判外の紛争解決機関
●裁判外の紛争解決機関にはどのようなものがあるか
Ⅲ 原因究明機関

第4章　国際損害賠償訴訟対策
●外国で裁判の被告となった場合に注意すべき点は
●アメリカから送られてきた訴状にどう対応するか
●懲罰的賠償判決に対してどのように対応すべきか

資料編

○法令等
○報告書等
○契約書・様式等
○関係機関リスト　等

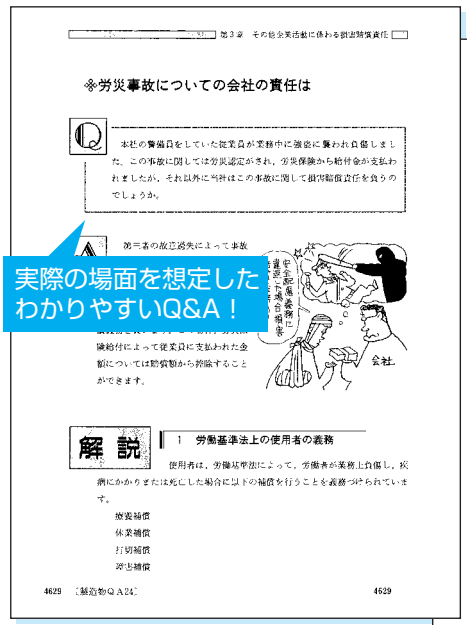
ギ！ やさしい説明とくわしい解説でズバリ問題解決！

内容見本（縮小）

Q＆Aの内容を受けて、実務上注意すべき点を詳細に解説しています！

実際の場面を想定したわかりやすいQ&A！

回答（A）や解説の根拠となる裁判例・法令等も登載！



※労災事故についての会社の責任は

Q 本社の警備員をしていた従業員が業務中に強盗に襲われ負傷しました。この事故に関しては労災認定がされ，労災保険から給付金が支払われましたが，それ以外に当社はこの事故に関して損害賠償責任を負うのでしょうか。

A 第三者の故意過失によって事故

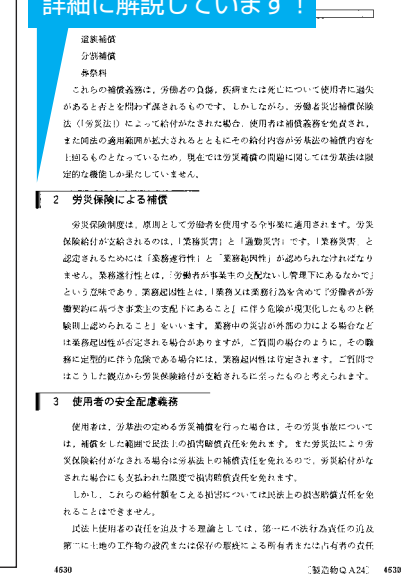
険給付によって従業員に支払われた金額については賠償額から控除することができます。

解説 1 労働基準法上の使用者の義務

使用者は，労働基準法によって，労働者が業務上負傷し，疾病にかかりまたは死亡した場合に以下の補償を行うことを義務づけられています。

療養補償
休業補償
打切補償
障害補償

4629 〔製造物Q＆A24〕 4629



道路補償
分族補償
葬祭料

これらの補償義務は，労働者の負傷，疾病または死亡について使用者に過失があると否とを問わず課されるものです。しかしながら，労働者災害補償保険法（「労災法」）によって給付がなされた場合，使用者は補償義務を免責され，また同法の適用範囲が拡大されるとともにその給付内容が労基法の補償内容を上回るものとなっているため，現在では労災補償の問題に関しては労基法は限定的な機能しか果たしていません。

2 労災保険による補償

労災保険制度は，原則として労働者を使用する全事業に適用されます。労災保険給付が支給されるのは，「業務災害」と「通勤災害」です。「業務災害」と認定されるためには「業務遂行性」と「業務起因性」が認められなければなりません。業務遂行性とは，「労働者が事業主の支配ないし管理下にあるなかで」という意味であり，業務起因性とは，「業務又は業務行為を含めて『労働者が労働契約に基づき事業上の支配下にあること』に伴う危険が現実化したものと経験則上認められること」をいいます。業務中の災害が外部の力による場合などは業務起因性が否定される場合がありますが，ご質問の場合のように，その職務に定型的に伴う危険である場合には，業務起因性は肯定されます。ご質問ではこうした観点から労災保険給付が支給されるに至ったものと考えられます。

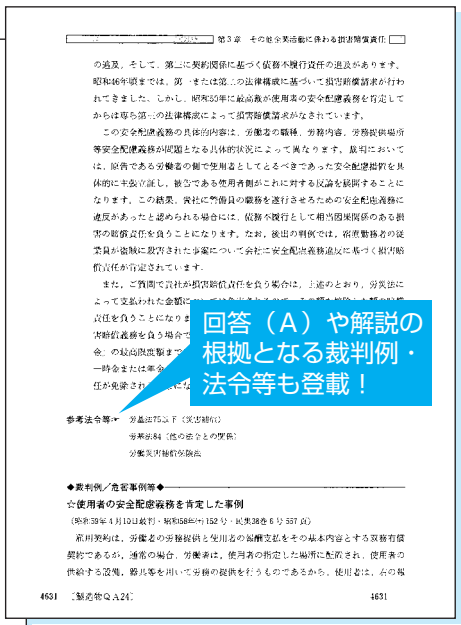
3 使用者の安全配慮義務

使用者は，労基法の定める労災補償を行った場合は，その労災事故については，補償をした範囲で民法上の損害賠償責任を免れます。また労災法により労災保険給付がなされる場合は労基法上の補償責任を免れるので，労災給付がなされた場合にも支払われた限度で損害賠償責任を免れます。

しかし，これらの給付額をこえる損害については民法上の損害賠償責任を免れることはできません。

民法上使用者の責任を追及する理論としては，第一に不法行為責任の追及，第二に土地の工作物の設置または保存の瑕疵による所有者または占有者の責任

4630 〔製造物Q＆A24〕 4630



の追及，そして，第三に契約関係に基づく債務不履行責任の追及があります。昭和46年頃までは，第一または第二の法律構成に基づいて損害賠償請求が行われてきましたし，しかし，昭和50年に最高裁が使用者の安全配慮義務を肯定してからは専ら第二の法律構成によって損害賠償請求がなされています。

この安全配慮義務の具体的内容は，労働者の職種，労務内容，労務提供場所等安全配慮義務が問題となる具体的状況によって異なります。裁判においては，原告である労働者の側で使用者としてとるべきであった安全配慮措置を具体的に主張立証し，被告である使用者側がこれに対する反論を展開することになります。この結果，貴社に勞働員の業務を遂行させるための安全配慮義務に違反があったと認められる場合には，債務不履行として相当因果関係のある損害の賠償責任を負うことになります。なお，被出の判例では，宿直勤務者の従業員が強盗に殺害された事案について会社に安全配慮義務違反に基づく損害賠償責任が肯定されています。

また，ご質問で貴社が損害賠償責任を負う場合は，上述のとおり，労災法によって支払われた金額に

責任を負うことになり

害賠償義務を負う場合で

会，の最高限度額まで

一時金または年金

任が免除され

参考法令等◆ 労基法75以下（災害補償）
労災法8条（他の法令との関係）
労働災害補償保険法

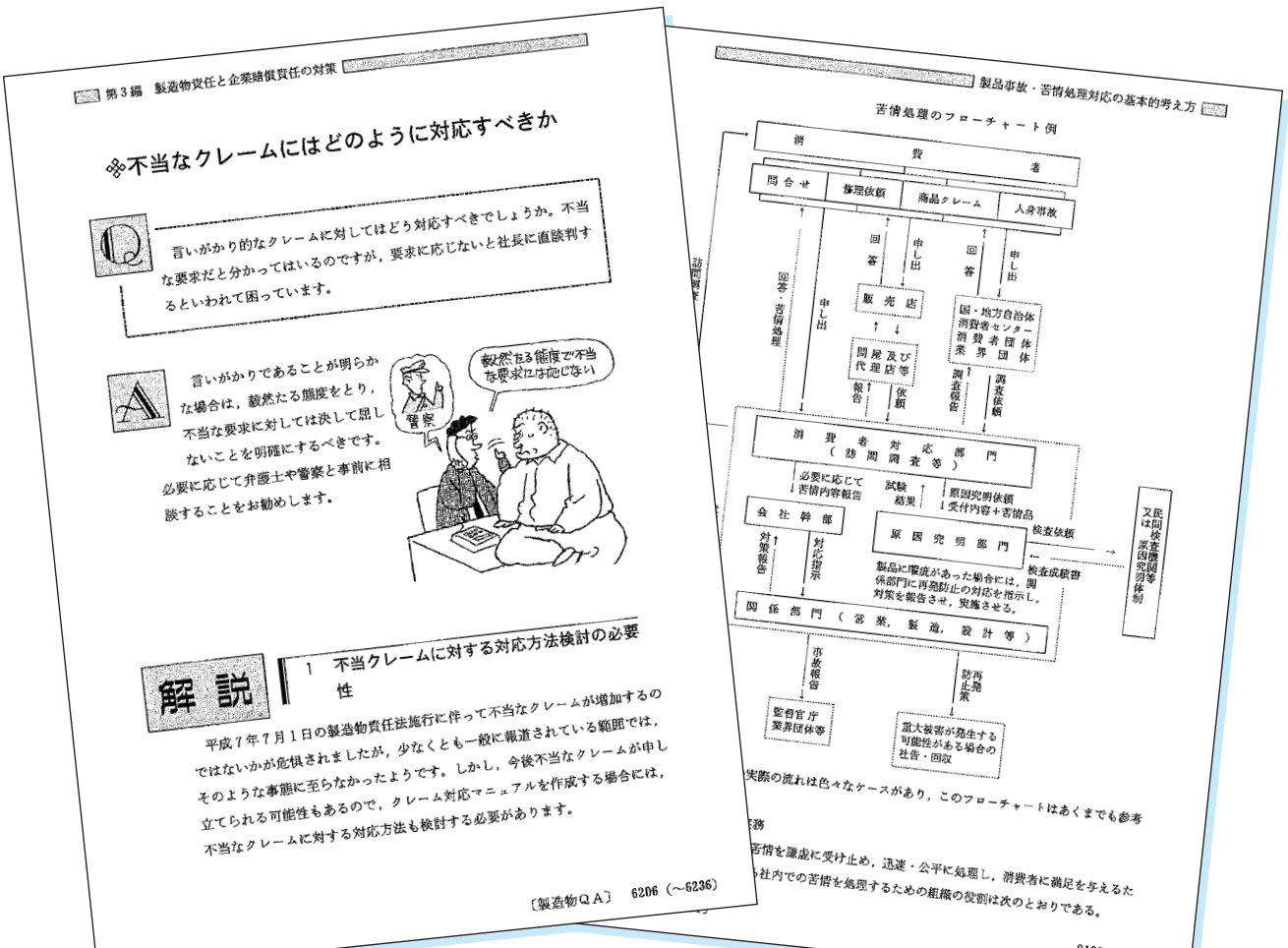
◆裁判例／危害事例等◆

☆使用者の安全配慮義務を肯定した事例

（昭和59年1月19日最判・昭和58年(オ)152号・民集38巻6号937頁）

雇用契約は，労働者の労務提供と使用者の報酬支払をその基本内容とする双務有償契約であるが，通常の場合，労働者は，使用者の指定した場所に配置され，使用者の供給する設備，器具等を用いて労務の提供を行うものであるから，使用者は，右の報

4631 〔製造物Q＆A24〕 4631



第3編 製造物責任と企業賠償責任の対策

※不当なクレームにはどのように対応すべきか

Q 言いがかり的なクレームに対してはどう対応すべきでしょうか。不当な要求だと分かってはいるのですが，要求に応じないと社長に直談判するといわれて困っています。

A 言いがかりであることが明らかな場合は，毅然たる態度をとり，不当な要求に対しては決して屈しないことを明確にするべきです。必要に応じて弁護士や警察と事前に相談することをお勧めします。

解説 1 不当クレームに対する対応方法検討の必要性

平成7年7月1日の製造物責任法施行に伴って不当なクレームが増加するのではないかが危惧されましたが，少なくとも一般に報道されている範囲では，そのような事態に至らなかったようです。しかし，今後不当なクレームが申し立てられる可能性もあるので，クレーム対応マニュアルを作成する場合には，不当なクレームに対する対応方法も検討する必要があります。

〔製造物Q＆A〕 6206（～6236）

製品事故・苦情処理対応の基本的考え方

苦情処理のフローチャート例

実際の流れは色々なケースがあり，このフローチャートはあくまでも参考

務

苦情を謙虚に受け止め，迅速・公平に処理し，消費者に満足を与えるた

社内での苦情を処理するための組織の役割は次のとおりである。

＜本書の特色＞

POINT 1 … 幅広いテーマを収録

「製造物責任」「株主代表訴訟」「不法行為責任」「債務不履行責任」から「個人情報保護」「消費者保護」「製品回収」など、幅広いテーマを扱っています。

POINT 2 … 実践的切り口

「事故が発生してからの対応」次第で、企業のイメージはプラスにもマイナスにもなります。過去の事例をもとに、「どこに問題があったのか」「どう対応しなければならないのか」が明確に分かるようにしています。

POINT 3 … コンプライアンス強化

企業経営活動において最低限押さえておかなければいけない法務・実務の知識等、ノウハウを解説する「問題解決型」の実務手引書です。

末永く、安心してご利用いただくために、お客様の疑問にお答えします

加除式書籍とは？

◆法改正や最新事例の追加等によって「台本（原本）」の内容に改正・増補等が生じた場合、その都度発行する「追録」（有料）と不要な頁を差し替えることで、内容を補正・更新できる形態の書籍です。

=====ここが魅力=====

●何年経っても情報の‘確かさ’と‘鮮度’を保ち続けることができる！

●追録の迅速なお届けにより、法改正や増補を見落とすことなく、常に最新内容で利用できる！

●法改正の度に買い換える必要がないため、長期的なご利用にあたっては費用負担が少なく経済的！

商品を手にとって検討したい・・・

◆商品をお手にとって検討したいというお客様は、下記フリーダイヤルまでご連絡ください。

追録は購入しなければならないの？

◆常に最新内容でご利用いただけるよう、台本のご購入以降に発行される追録（有料）のご購読もお願いしています。

◆追録は、お客様からお届けの停止（購読中止）のご連絡をいただくまでは継続してお届けいたします。

◆ご利用条件については、商品ごとの「利用規約（規程）」でご案内しています。

◆年間追録代、発行回数等については下記フリーダイヤルまでお問い合わせください。

購入後のメンテナンスは？

◆追録の差し替え作業は、無料で行います。弊社社員が直接お伺いし、迅速・正確かつ丁寧に加除作業を行います。

◆その他、書籍のページが欠落した、バインダーが壊れた等の不都合が生じた場合も、お気軽に下記フリーダイヤルまでご連絡ください。

商品に関するご照会・お申し込みは

※お客様の地域を担当する弊社社員へご連絡いただくか、フリーダイヤルをご利用下さい。

TEL 0120−203−694
FAX 0120−302−640

ホームページからのお申し込みは

http://www.daiichihoki.co.jp

＜クレジットカードでもお支払いいただけます。※＞

※追録（有料）は、請求書でのお支払いとなります。

第一法規株式会社

本社
東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560

北海道支社
札幌市中央区北4条西6丁目毎日札幌会館7F 〒060-0004

東北支社
仙台市青葉区上杉1-6-1 〒980-0011

東京支社・西東京営業所
港区南青山2-11-17 〒107-8560

関東支社
さいたま市浦和区高砂2-3-19 新高砂ビル4F 〒330-0063

信越営業所
長野市岡田町176 〒380-8566

東海支社
名古屋市東区泉1-1-39 〒461-8550

関西支社
大阪市西区新町2-15-24 〒550-0013

九州支社
福岡市中央区大手門3-5-1 〒810-0074

DAI-ICHI HOKI

担　当

〈600590〉　[1002]
製造物QA（600593）　2010.2 H1